

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO

THAYS NASCIMENTO SOUZA

**CARACTERIZAÇÃO DO CAFÉ DA MANHÃ NOS MEIOS
DE HOSPEDAGEM DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO**

Rio de Janeiro
2016

THAYS NASCIMENTO SOUZA

**CARACTERIZAÇÃO DO CAFÉ DA MANHÃ NOS MEIOS DE
HOSPEDAGEM DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao
Instituto de Nutrição Josué de Castro da
Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ,
como parte dos requisitos necessários à obtenção
do grau de bacharel em Gastronomia.

Orientadora: Leticia Ferreira Tavares.

Rio de Janeiro
2016

THAYS NASCIMENTO SOUZA

CARACTERIZAÇÃO DO CAFÉ DA MANHÃ NOS MEIOS DE HOSPEDAGEM DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao
Instituto de Nutrição Josué de Castro da
Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ,
como parte dos requisitos necessários à obtenção
do grau de bacharel em Gastronomia.

Orientadora: Letícia Ferreira Tavares.

Aprovado em:

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Letícia Ferreira Tavares
Instituto de Nutrição Josué de Castro – UFRJ

Prof. Dr. Ivan Bursztyn
Instituto de Nutrição Josué de Castro – UFRJ

Prof. Me. Marcelo Chaves de Azevedo
Instituto de Nutrição Josué de Castro – UFRJ

D278c de Souza, Thays Nascimento
Caracterização do café da manhã nos meios de
hospedagem da cidade do Rio de Janeiro / Thays
Nascimento de Souza. -- Rio de Janeiro, 2016.
48 f.

Orientadora: Letícia Ferreira Tavares.
Trabalho de conclusão de curso (graduação) -
Universidade Federal do Rio de Janeiro, Instituto
de Nutrição Josué de Castro, Bacharel em
Gastronomia, 2016.

1. meios de hospedagem. 2. hospedagem. 3. dieta
especial. I. Tavares, Letícia Ferreira, orient. II.
Título.

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho aos meus avós, que onde quer que estejam tenho certeza que estão felizes pelo caminho que estou trilhando, aos meus pais, que sempre me incentivaram a ir em busca do conhecimento e dar o meu melhor naquilo que me proponho a fazer. Dedico também ao meu afilhado, João Victor, que me inspira a crescer como ser humano e futura profissional.

AGRADECIMENTOS

À Deus, por tudo.

Aos meus avós: agradeço imensamente por terem sido sinônimos de fortaleza e união. Em especial, agradeço ao meu Vô Júlio, que era um devorador de livros, e com certeza influenciou no hábito de leitura e ir em busca do conhecimento.

Aos meus pais: agradeço pelo amor incondicional, por me apoiarem durante toda a trajetória de vida e principalmente durante esta graduação, tão longe de casa.

Aos meus familiares: aos meus tios, tias, primos, primas, padrinho, madrinha, afilhado e agregados, agradeço pela união, por vibrarem pelas minhas conquistas e pela alegria que sempre me recebem em Cuiabá.

Aos meus professores e mestres: a todos os meus professores e mestres, desde a alfabetização até a graduação, o meu muito obrigada. Serei eternamente grata, por terem sido portadores do conhecimento e terem me mostrado a importância deste nos dias de hoje.

À minha orientadora, Letícia: pela paciência, pelas cobranças, pelo tempo dedicado, pelos conhecimentos passados, por me inspirar profissionalmente e ter me ajudado a perceber que pesquisa e docência são os caminhos que quero seguir, sou infinitamente grata.

Aos professores Ivan e Marcelo: por terem aceitado fazer parte disso, contribuindo com conhecimento e experiência, avaliando este trabalho.

Aos meus companheiros de casa: agradeço pela compreensão e paciência, principalmente durante a produção deste trabalho, sobretudo pela companhia de sempre.

Aos amigos do Patronato e agregados: agradeço por estarem ao meu lado desde quando “decidimos” formar essa família. Agradeço pela amizade, companheirismo, conversas e apoio, que com certeza só tem a agregar na minha vida.

Aos amigos de vida: agradeço a todos os amigos que fiz durante minha vida e que ainda mantenho laço de amizade, por me apoiarem, por acreditarem em mim e por ainda permanecerem comigo. Em especial agradeço aos amigos que fiz na Vila, Bia, Michael, Luiz e Henrique.

À Clarissa: agradeço pela companhia durante parte dessa graduação – e fora dela também –, nas aulas e nas oficinas do projeto. Obrigada por fazer parte deste trabalho, realizando todas as ligações aos meios de hospedagem.

Aos amigos da faculdade: obrigada pelo companheirismo, pela alegria e pelas várias vezes que me salvaram nos trabalhos e provas (risos).

RESUMO

SOUZA, Thays Nascimento. **Caracterização do café da manhã nos meios de hospedagem da cidade do Rio de Janeiro**. Rio de Janeiro, 2016. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Gastronomia) - Instituto de Nutrição Josué de Castro, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2016.

A oferta de café da manhã é um serviço habitual na rede hoteleira, ainda que alguns cobrem separadamente do valor da diária. Cerca de 40% da população possui necessidades dietéticas diferenciadas. Estas pessoas precisam ingerir uma dieta especial, seja por condição fisiológica ou por crenças e credos como vegetarianos e judeus. Apesar da representatividade turística do Rio de Janeiro para o Brasil, sendo o principal destino de lazer, não existem estudos que caracterizem o setor de alimentação dos meios de hospedagem da cidade. O objetivo do presente estudo foi o analisar o café da manhã oferecido nos meios de hospedagem da cidade do Rio de Janeiro, na perspectiva de atendimento aos indivíduos com necessidades dietéticas especiais. Foi desenvolvido um questionário *online*, com 27 questões sobre a oferta e o preparo do café da manhã. O instrumento foi avaliado por três especialistas da área para saber se era eficaz para atender os objetivos propostos. O questionário foi enviado por e-mail aos 239 meios de hospedagem da cidade do Rio de Janeiro cadastrados no Ministério do Turismo, na plataforma *Cadastur*. O instrumento ficou disponível para preenchimento no período de 20 de julho a 20 de setembro de 2016. Dos 15 meios de hospedagem que participaram da pesquisa, 73,3% (n=11) eram da categoria hotel e 26,7% (n=4) da categoria albergue. Todos os meios de hospedagem declararam oferecer café da manhã e em apenas em um este serviço não era incluso na diária. Foi unanimidade a oferta de frutas in natura, pão, queijo, frios, geleia, leite e café no café da manhã. Dos meios de hospedagem pesquisados 60% (n=9) declararam oferecer alimentos para dietas especiais. Dentre eles um é albergue e 88,9% (n=8) são hotéis. Em nenhum meio de hospedagem é cobrado valor adicional aos clientes que necessitam dessas preparações. Dos estabelecimentos que oferecem dietas especiais, 55,6% (n=5), informaram que não há planejamento diferenciado para hóspedes com restrições alimentares. Nos estabelecimentos onde há planejamento das dietas especiais esta atividade é realizada pelo gestor de alimentos e bebidas, gerente de segurança alimentar, nutricionista e gerente do restaurante. O número de estabelecimentos participantes não é representativo e os resultados não podem ser extrapolados para cidade do Rio de Janeiro. Um dos fatores limitantes para adesão dos estabelecimentos ao estudo foi a realização no período dos jogos Olímpicos, momento em que o setor hoteleiro da cidade estava com grande contingente de clientes. Apesar de oferecer alimentos para dietas especiais, em boa parte dos estabelecimentos pesquisados, o planejamento ocorre numa minoria. necessária a conscientização do setor de alimentos e bebidas sobre a importância de oferecer dietas especiais no café da manhã. A oferta contribui para o incremento da qualidade dos serviços prestados e para satisfação das expectativas dos clientes com restrições alimentares.

Palavras-chave: Meios de hospedagem. Café da manhã. Dieta especial.

ABSTRACT

An offer of breakfast and a usual service in the hotel chain, although some cover separately of the value of the daily. About 40% of the population has different dietary needs. These people are a special diet, by physiological condition or by beliefs and creeds as vegetarians and Jews. In spite of the tourist representation of Rio de Janeiro to Brazil, being the main destination of leisure, there are no studies that characterize the food sector of the lodging facilities of the city. The objective of the present study was to analyze the breakfast offered in the lodging facilities of the city of Rio de Janeiro, in the perspective of serving customers with special dietary needs. An online questionnaire was developed with 27 questions about an offer. The instrument was evaluated by three specialists in the area to know if it was effective to meet the proposed objectives. The questionnaire was sent by e-mail to the 239 lodging facilities of the city of Rio de Janeiro registered in the Ministry of Tourism, in the Cadastur platform. The instrument was available for completion from July 20 to September 20, 2016. Of the 15 lodging facilities participating in the survey, 73,3% (n = 11) were in the hotel category and 26,7% (n = 4) hostel category. All lodging facilities stated to offer breakfast and in just in one this service was not included in the daily rate. It was unanimous to offer fresh fruits, bread, cheese, cold cuts, jelly, milk and coffee for breakfast. Of the lodging facilities surveyed 60% (n = 9) stated to offer food for special diets. Among them, one is a hostel and 88,9% (n = 8) are hotels. In lodging facilities will additional value be charged to customers who need these preparations. Of the establishments that offer special diets, 55,6% (n = 5) reported that there is no differentiated planning for guests with food restrictions. In establishments where special diets are planned this activity is performed by the food and beverage manager, food safety manager, nutritionist and restaurant manager. The number of participating establishments is not representative and the results can not be extrapolated to the city of Rio de Janeiro. One of the limiting factors for the adherence of the establishments to the study was the realization during the period of the Olympic games, when the hotel sector of the city had a large contingent of clients. In spite of offering food for special diets, in most of the researched establishments, planning occurs in a minority. Necessary to raise awareness of the food and beverage industry on the importance of offering special diets for breakfast. The offer contributes to the increase of the quality of the services provided and to satisfy the expectations of customers with food restrictions.

Keywords: Lodging facilities. Breakfast. Special diet.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Gráfico 1 – Tipo de serviços disponível no café da manhã dos meios de hospedagem da cidade do Rio de Janeiro, 2016.	28
Gráfico 2 – Tipos de café da manhã disponíveis no room service dos hotéis da cidade do Rio de Janeiro, 2016.	28
Gráfico 3 – Produtos servidos no café da manhã, nos meios de hospedagem da cidade do Rio de Janeiro, 2016.	30
Gráfico 4 – Tipos de dietas especiais oferecidas nos meios de hospedagem da cidade do Rio de Janeiro, 2016.	31

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Classificação dos meios de hospedagem, quanto aos tipos..... 14

Quadro 2 – Requisitos avaliados na classificação por categoria/estrelas do Ministério do Turismo. 15

Quadro 3 – Valor (R\$) para classificar os meios de hospedagem de acordo com tipo e categoria/estrelas segundo o Ministério do Turismo.. 16

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	12
2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	13
2.1 Turismo no Rio de Janeiro	13
2.2 Meios de Hospedagem	14
2.3 Hospitalidade, Turismo e Alimentação	17
2.4 Restrições Alimentares	19
2.5 Alimentação e Turismo	22
3 JUSTIFICATIVA	24
4 OBJETIVOS.....	25
4.1 Objetivo Geral	25
4.2 Objetivos Específicos	25
5 METODOLOGIA	26
6 RESULTADOS E DISCUSSÃO	26
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	34
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	36
APÊNDICE.....	44

1 INTRODUÇÃO

Mais de 40% da população sofre com alguma restrição alimentar e por isso necessita de alguma dieta especial (DE) (LEAL E CRISTALDO, 2013). Essas restrições alimentares têm causas diversas, que podem ser por decisões pessoais, ou seja, escolhas alimentares condicionadas pelo convívio social somado a valores ideológicos pessoais ou podem ser por condições fisiológicas, que são determinadas por patologias (NUNES 2015).

Independentemente da causa da restrição alimentar é necessário atender essa parcela da população, dando condições para que tenham autonomia ao fazer suas escolhas alimentares onde quer que estejam – em seus locais de trabalho, lares ou durante viagens.

O turismo na cidade do Rio de Janeiro teve aumento significativo devido aos eventos que a cidade sediou nos últimos anos, como a Jornada Mundial da Juventude, a Copa do Mundo de Futebol, as Olimpíadas e Paralímpiada. A cidade pôde mostrar ao mundo o seu potencial turístico e por isso a expectativa é que aumente o turismo local nos próximos anos (FELIX, [2016]).

Pensando nisso, o setor de hospitalidade comercial – oferecimento de serviços de hospedagem e/ou alimentos e bebidas com fins lucrativos – deve estar atento a essa parcela da população, que necessita se alimentar durante suas viagens. Apesar da representatividade turística do Rio de Janeiro para o Brasil, sendo o principal destino de lazer (SAMPAIO, 2015), não existem estudos que caracterizem o setor de alimentação dos meios de hospedagem da cidade.

O objetivo do presente estudo foi o analisar o café da manhã oferecido nos meios de hospedagem da cidade do Rio de Janeiro, na perspectiva de atendimento aos indivíduos com necessidades dietéticas especiais, independente da causa que o levaram a uma dieta restrita.

2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

2.1 Turismo no Rio de Janeiro

O Brasil é um importante destino turístico que recebe mais de seis milhões de turistas internacionais por ano. Em 2014, em virtude da Copa do Mundo, o país recebeu 124 mil turistas internacionais a mais que em 2015 (BRASIL, 2016) e três vezes mais que em 2013 – ano da Jornada Mundial da Juventude –, de acordo com o Ministério do Turismo (JUNIOR, 2015).

O estado do Rio de Janeiro é o principal destino de lazer dentro do país, recebendo quase 30% dos turistas que chegam com este propósito. Também é o segundo de viagens de negócios, representando 23,9% dos viajantes internacionais – ficando apenas atrás de São Paulo, que recebeu 48,3% dos visitantes com essa finalidade (PORTAL BRASIL, 2014; SAMPAIO 2015).

A perspectiva é que o estado do Rio de Janeiro aumente o turismo de lazer, sendo este um dos legados dos eventos de olimpíada e paralímpica, Rio 2016. A exemplo do que aconteceu em Barcelona, após ter sediado estes eventos esportivos em 1992, ampliou o número anual de turistas de 1,8 milhões para 8 milhões em 2015. Segundo uma pesquisa realizada pelo Ministério do Turismo durante as Olimpíadas 90,5% dos turistas internacionais e 94,2% dos turistas nacionais pretendem voltar ao Rio de Janeiro (FELIX, [2016]).

De acordo com os últimos dados divulgados do anuário estatístico turístico da cidade do Rio de Janeiro, em 2014 chegaram mais de 18 milhões de visitantes nos aeroportos (Galeão e Santos Dumont), na rodoviária Novo Rio e no porto Pier Mauá (FREDERICK, *et al*, [2015?]).

Os eventos sediados na cidade do Rio de Janeiro nos últimos anos mostraram ao mundo o potencial turístico da cidade. Com isso a expectativa é que aumente o número de turistas. Esses são os principais motivos para se preocupar com a hospitalidade comercial – o termo será abordado no mais capítulo adiante –, da cidade, tendo em vista a oportunidade de consolidar o ato de receber e atender as necessidades do hóspede, fortalecendo o setor de hospedagem, bem como o turismo local.

2.2 Meios de Hospedagem

O artigo 23 da Lei 11.771 de 17 de setembro de 2008, que dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define meios de hospedagem como:

Os empreendimentos ou estabelecimentos, independentemente de sua forma de constituição, destinados a prestar serviços de alojamento temporário, ofertados em unidades de frequência individual e de uso exclusivo do hóspede, bem como outros serviços necessários aos usuários, denominados de serviços de hospedagem, mediante adoção de instrumento contratual, tácito ou expresso, e cobrança de diária (BRASIL, 2008, Art. 23).

Existe no Brasil um sistema de classificação dos meios de hospedagem – SBClass (Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem) – criado em julho de 2011, pelo Ministério do Turismo em parceria com o Inmetro (Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia), a SBM (Sociedade Brasileira de Metrologia) e a sociedade civil (BRASIL, 2011).

Na classificação do SBClass não é considerado a categoria albergue (PORTARIAL MINISTERIAL MTUR, 2011), entretanto, no Sistema de Cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam no setor do turismo, *Cadastur*, do Ministério do Turismo, é possível encontrar empreendimentos dessa categoria (CADASTUR, 2010). O SBClass adota sete tipos de meios de hospedagem, que são caracterizados na tabela abaixo.

Quadro 1 – Classificação dos meios de hospedagem, quanto aos tipos.

Hotel	Estabelecimento com serviço de recepção, alojamento temporário, com ou sem alimentação, ofertados em unidades individuais e de uso exclusivo dos hóspedes, mediante cobrança de diária.
Resort	Hotel com infraestrutura de lazer e entretenimento que disponha de serviços de estética, atividades físicas, recreação e convívio com a natureza no próprio empreendimento.
Hotel Fazenda	Localizado em ambiente rural, dotado de exploração agropecuária, que ofereça entretenimento e vivência do campo.
Cama & Café	Hospedagem em residência com no máximo três unidades habitacionais para uso turístico, com serviços de café da manhã e limpeza, na qual o possuidor do estabelecimento resida.
Hotel Histórico	Instalado em edificação preservada em sua forma original ou restaurada, ou ainda que tenha sido palco de fatos histórico-culturais de importância reconhecida. Entende-se como fatos histórico-culturais aqueles tidos como relevantes pela memória popular, independentemente de quando ocorreram, podendo o reconhecimento ser formal por parte do Estado brasileiro, ou informal, com base no conhecimento popular ou em estudos acadêmicos.
Pousada	Empreendimento de característica horizontal, composto de no máximo 30 unidades habitacionais e 90 leitos, com serviços de recepção, alimentação e alojamento temporário, podendo ser em um prédio único com até três pavimentos, ou contar com chalés ou bangalôs.
Flat/ Apart Hotel	Constituído por unidades habitacionais que disponham de dormitório, banheiro, sala e cozinha equipada, em edifício com administração e comercialização integradas, que possua serviço de recepção, limpeza e arrumação.

Fonte: Brasil (2010, p. 6 e 7).

No Cadastur são registrados os seguintes meios de hospedagem: Albergue, Alojamento de Floresta, Cama & Café, Flat/Apart Hotel, Hotel, Hotel Fazenda, Hotel Histórico, Pousada e Resort.

Os meios de hospedagem são diferenciados pela simbologia de estrelas, que variam de uma a cinco para Hotel, Hotel fazenda e Pousada; uma a quatro para Cama e café; de três a cinco para Apart hotel/flat e Hotel histórico; e Resort variando de quatro a cinco estrelas (BRASIL, 2011).

Essa classificação por categoria/estrelas é realizada pelo Ministério do Turismo, e não é obrigatória, ficando à critério dos meios de hospedagem. Para se classificarem por categoria, os meios de hospedagem devem estar cadastrados no sistema denominado Cadastur. Além disso, devem atender requisitos obrigatórios e optativos (quadro 2) que diferem as categorias (BRASIL, 2011).

Em relação a oferta de café da manhã é obrigatório o serviço nos hotéis de todas as categorias, ainda que o serviço não esteja incluso na diária. Café da manhã no room service é obrigatório para as categorias quatro e cinco estrelas. Já a oferta de itens para dietas especiais, é um requisito opcional para a categoria quatro estrelas e obrigatório para categoria cinco estrelas (PORTARIA MINISTERIAL MTUR, 2011).

Quadro 2 – Requisitos avaliados na classificação por categoria/estrelas do Ministério do Turismo.

Infraestrutura	Requisitos vinculados às instalações e aos equipamentos.
Serviços	Requisitos vinculados à oferta de serviços.
Sustentabilidade	Requisitos vinculados às ações de sustentabilidade (uso dos recursos de maneira ambientalmente responsável, socialmente justa e economicamente viável, de forma que o atendimento das necessidades atuais não comprometa a possibilidade de uso pelas futuras gerações).

Fonte: Brasil (2010, p. 10).

Para atuar no ramo de hospedagem no Brasil é obrigatório estar cadastrado no sistema do Ministério do Turismo, o Cadastur, sob pena de advertência, multa, cancelamento da classificação, interdição de local, atividade, instalação, estabelecimento empresarial, empreendimento e cancelamento do cadastro (BRASIL, 2014).

Rodrigues (2012) e Brasil (2014) concordam que essas diferentes classificações são importante para o fomento do setor hoteleiro no país, estimulando a concorrência e fazendo com que as instituições empresariais se qualifiquem na oferta de hospitalidade e serviços ao cliente. O Inmetro (Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial) e o Ministério do Turismo, de acordo com a Portaria do Inmetro nº 273/2011 (BRASIL 2011), são os órgãos responsáveis pela verificação no

empreendimento dos requisitos necessário para classificação pretendida, bem como visita de monitoramento, que nos casos dos empreendimentos de quatro e cinco estrelas, podem ser realizadas sem aviso prévio ou identificação do agente fiscalizador.

No quadro 3 constam os valores, conforme a Portaria do Inmetro nº 273/2011, vigentes até o presente momento, que devem ser pagos pelos empreendimentos que desejam classificar-se, de acordo com a categoria pretendida. Essa taxa de adesão é dividida em duas parcelas iguais, a primeira deve ser paga ao solicitar a classificação e segunda no processo de manutenção, cerca de dezoito meses após a classificação e a validade são de trinta e seis meses.

Quadro 3 – Valor (R\$) para classificar os meios de hospedagem de acordo com tipo e categoria/estrelas segundo o Ministério do Turismo.

Tipologia	Categoria 1	Categoria 2	Categoria 3	Categoria 4	Categoria 5
Apart Hotel/ Flat	X	X	R\$1257,96	R\$1467,62	R\$1677,28
Cama & Café	R\$838,64	R\$838,64	R\$1257,96	R\$1257,96	X
Hotel	R\$1257,96	R\$1257,96	R\$1467,62	R\$1677,28	R\$1677,28
Hotel Fazenda	R\$1677,28	R\$1677,28	R\$2515,92	R\$3354,56	R\$3354,56
Hotel Histórico	X	X	R\$1257,96	R\$1467,62	R\$1677,28
Pousada	R\$838,64	R\$838,64	R\$1257,96	R\$1677,28	R\$1677,28
Resort	X	X	X	R\$2515,92	R\$5031,34

Fonte: Brasil (2011).

2.3 Hospitalidade, Turismo e Alimentação

Lashley e Morrison (2004) descrevem que hospitalidade é o acolhimento por parte do anfitrião e oferecimento de bem-estar ao convidado. Brillat- Savarin (1825 apud NEVES, 2004, p. 18), escreveu no século XIX, na sua famosa obra *A Fisiologia do gosto* que “entreter um convidado é encarregar-se de sua felicidade durante o tempo todo em que estiver em seu teto”. De acordo com Nunes (2015, p.33) a palavra hospitalidade vem do latim *hospitalitate* e significa “o ato de hospedar, a qualidade de quem é hospitaleiro, alojando gratuitamente alguém”.

Para Lashley e Morrison (2004) e O'Mahony (2015), têm-se três domínios diferentes para a hospitalidade, sendo eles 'social', 'privado' e 'comercial'. Cada um desses termos refere-se à oferta de hospitalidade em um âmbito.

A hospitalidade social está intimamente relacionada com o acolhimento de forasteiros e viajantes, oferecendo-lhes abrigo e comida. Segundo, Lockwood e Jones (2004, p. 225), essa era uma prática habitual entre os povos de “Roma e Grécia Antiga, das tribos indígenas canadenses, da Inglaterra Moderna e de algumas sociedades mediterrâneas”. De acordo com Visser (apud LASHLEY 2015), essa era uma prática comum também na Inglaterra, no período medieval. Além do acolhimento dos forasteiros, esse tipo de hospitalidade desempenhava um importante papel na política local. Oferecer abrigo, comida e bebida fortalecia o relacionamento entre famílias ricas, bem como significava “porta aberta”, função de extrema importância para as relações de poder e econômicas do período.

A hospitalidade no domínio privado é quando o anfitrião recebe o convidado com algum interesse pessoal e psicossocial envolvido, como a companhia do convidado. Outra forte característica desse tipo de hospitalidade é a preocupação com as necessidades fisiológicas e psicológicas do convidado. Essa relação proporciona um ambiente para criação de laços simbólicos entre os envolvidos, isto é, anfitrião e convidado (LASHLEY, 2015).

Lynch e MacWhannell, (2004) e O'Mahony (2015), concordam que a hospitalidade comercial é à oferta de hospitalidade enquanto serviço, para obtenção de lucro. Nesta modalidade, o cliente paga pela oferta de hospedagem e/ou alimentos e bebidas – pode haver ou não outros serviços –, sendo de responsabilidade do

hospitaleiro a satisfação do cliente, que poderá implicar no sucesso ou fracasso da empresa.

Os bons hospedeiros são aqueles capazes de assegurar o bem-estar do hóspede, isto é, aquele que paga pelo serviço e não um convidado, como é o caso dos outros dois gêneros de hospitalidade. Os serviços prestados e o bem-estar do hóspede estão intimamente relacionados com o que foi pago. (TELFER, 2004).

Telfer (2004), discute a respeito de quem é o hospitaleiro na 'hospitalidade comercial', ou seja, o funcionário. Ele é aquela pessoa que lida diretamente com o hóspede, o responsável direto pelo seu bem-estar e sua felicidade durante a estada. Por isso, é fundamental, que os hospitaleiros comerciais sejam capacitados para esta função, visto que são os responsáveis pela qualidade do serviço prestado, bem como pela satisfação ou insatisfação do hóspede.

Outras diferenças cruciais que Lockwood e Jones (2004) mencionam entre os três gêneros são acerca do tempo de estadia, do que fazer, comer e beber. Em geral, na hospitalidade social e privado, o anfitrião escolhe as atividades que o convidado vai realizar, bem como, o que vai comer e beber. Já na hospitalidade comercial o hóspede determina quantos dias vai ficar, o que quer fazer e o que deseja comer e beber.

Chon e Sparrowe (2003) e Powers e Barrows (2004) concordam que o setor de alimentos e bebidas dentro dos meios de hospedagens é de fundamental importância para satisfação e bem-estar dos clientes. Para Chon e Sparrowe (2003), um serviço comumente oferecido e que nem sempre traz retorno financeiro significativo para o hospedeiro comercial é o *room service*. No entanto, grande parte dos meios de hospedagem mantém esse serviço para atender as necessidades do cliente. Tanto para Chon e Sparrowe (2003) quanto para Powers e Barrows (2004) o café da manhã é a principal solicitação do *room service*. De acordo com esses autores, o serviço de alimentação dentro de um hotel requer cuidados, pois podem apresentar grandes ameaças para a situação financeira do meio de hospedagem.

Atender as necessidades de cada cliente é um trabalho muito difícil, na medida que a hospedagem comercial recebe muitas pessoas diferentes, com culturas e necessidades distintas. No entanto, o hospedeiro deve ser capaz de suprir as necessidades de variados clientes com os mesmos anseios. É importante ressaltar que a avaliação do cliente poderá estar diretamente relacionada com o sucesso do empreendimento (LOCKWOOD E JONES, 2004).

2.4 Restrições Alimentares

De acordo com Leal e Cristaldo (2013), mais de 40% da população sofre com alguma restrição alimentar. Essas restrições podem ser por condições fisiológicas, como as alergias alimentares, intolerâncias alimentares e doenças crônicas não transmissíveis: obesidade, diabetes, hipercolesterolemia; ou por valores ideológicos, como é o caso de vegetarianos e restrições por crenças religiosas. Para Estima, *Et al*, (2009), as escolhas alimentares são condicionadas pela sociedade ou grupo social, mas também por desejos que pode ter influências social e cultural, do meio que se está inserido.

A Sociedade Brasileira de Pediatria e a Associação Brasileira de Alergia e Imunologia (2008 apud MOURA, 2016), estima que no Brasil a incidência de alergia alimentar seja de 6% em crianças menores de 3 anos de idade e 3,5% em adultos. Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS,) 58% das doenças mundiais são doenças crônicas não transmissíveis e alergias alimentares (FIGUEIREDO, 2008 apud BRITTES, 2015).

A alergia alimentar é caracterizada por uma reação adversa do organismo, que reconhece erroneamente determinados componentes presentes em alguns alimentos como agressores. Essa condição causa aos indivíduos manifestações isoladas ou combinadas, que podem ser cutâneas, ou seja, na pele e mucosa; respiratórias; cardiovasculares e gastrointestinais. Intolerância alimentar é quando o organismo não é capaz de digerir alguma substância presente no alimento, porém não envolve o sistema imunológico. Em ambos os casos, tanto nas alergias quanto nas intolerâncias alimentares, o principal tratamento consiste na retirada do alimento da dieta. (PORTUGAL, 2012; FERREIRA 2007; JACOB, *et al*, 2007). Solé, *et al*, (2007) e Antunes, *et al*, (2011) concordam que os alimentos que comumente causam alergia são leite de vaca, ovo, amendoim, soja, peixe, mariscos, trigo e frutos secos.

Além das alergias e intolerâncias alimentares, existem outras patologias – as doenças crônicas não transmissíveis, que possuem causas multifatoriais, ou seja, combinam fatores genéticos e ambientais para o seu surgimento, e que interferem diretamente na alimentação dos indivíduos. Cada doença crônica não transmissível apresenta características distintas quanto a restrição alimentar. Como por exemplo pode-se citar restrição e/ou diminuição de sódio na hipertensão arterial, gordura

saturada na hipercolesterolemia e carboidratos refinados na diabetes (MALTA, *et al*, 2006; COUTINHO, *et al*, 2007; BASSO, 2007; Ministério da Saúde, 2014).

Outro perfil de pessoas que possuem restrição alimentar são os vegetarianos. Figus (2014) relata que existem 375 milhões de vegetarianos em todo mundo, representando mais de 5% da população mundial. No Brasil, de acordo com IBOPE (Instituto Brasileiro de Opinião e Estatística, 2012), 8% da população se declara vegetariana. De acordo com a Sociedade Vegetariana Brasileira (SBV) (NACONECY, 2015) vegetarianos são aqueles indivíduos que restringem produtos animais da sua dieta, incluindo ovos e laticínios, devido ao processo de abate para que esses alimentos cheguem ao consumidor.

Couceiro (2008) define vegetarianos como indivíduos que restringem carne da sua dieta, possuindo variações de acordo com a ingestão de seus derivados. Os indivíduos que não consomem nenhum produto de origem animal são denominados vegetarianos puros ou veganos. Já os que consomem laticínios são chamados de lacto-vegetarianos. A terceira categoria – ovolactovegetarianos – é composta pelos indivíduos que consomem ovos além de laticínios.

Para este autor as causas que levam o indivíduo a se tornar vegetariano são diversas, dentre eles estão os “relacionados à saúde, à ética e aos direitos dos animais, ao meio ambiente, à fome, à economia e à religião” (COUCEIRO, 2008). Naconecy (2015), diz que a ética vegetariana está pautada na dor e sofrimento do animal, que não justificam os motivos para se ingerir produtos de origem animal para a visão de mundo vegetariana.

Têm-se ainda os indivíduos que retiram da dieta alimentos por crenças religiosas, como é o caso dos judeus. Segundo Cretella, *et al*, (2007), esse povo segue uma alimentação com severas restrições e regras, que vão desde o abate até o preparo dos alimentos, bem como algumas proibições. Para um hotel, restaurante e bar – ou qualquer outro estabelecimento – produzir alimento permitido, deve possuir a supervisão de um *mashgiach* (supervisor judeu).

Oliveira, *et al*, (2012), traz que a alimentação judaica é ditada pelo seu livro sagrado, o Torá. A carne de origem animal é permitida somente daqueles animais que ruminam e apresentam cascos fendidos paralelamente. Além disso, não é permitido o consumo de laticínios combinados com carnes. Deve-se esperar seis horas para ingestão de laticínios, caso tenha ingerido carne ou vice-versa. Devido à forte restrição alimentar, a alimentação sofreu algumas adaptações de acordo com locais

onde os judeus se estabeleciam, ao sair do Oriente Médio. Os alimentos permitidos são definidos como:

“As leis da *Kashrut* são normas de alimentação que envolvem seleção da matéria-prima, abate de animais, higienização, cuidados na manipulação, preparo e consumo de alimentos e uso de determinados utensílios, específicos para cada grupo de alimentos” (OLIVEIRA, *et al*, 2012, p. 50).

Outro exemplo é a alimentação hinduísta. Segundo Garcia e Fernandes (2010), os hindus seguem severas restrições, ingerindo basicamente alimentos vegetais e leite. A carne bovina é proibida e a carne suína é evitada por muitos hinduístas.

Como descrito anteriormente, as restrições alimentares fazem parte do cotidiano de uma parcela da população e podem interferir no turismo, já que estes necessitam alimentar-se durante suas viagens.

2.5 Alimentação e Turismo

Alimentar-se é uma ação inerente ao homem. No entanto, o ato de comer diz muito acerca da cultura e costumes de um povo. O ser humano se diferencia dos animais, desde que são capazes de modificar o alimento, coccionando-o e quando começou a ingerir carne, e o alimento passa a ser compartilhado (PECCINI, 2013; NUNES 2015).

A alimentação é a imagem de determinada cultura, na medida em que as escolhas alimentares são influenciadas pelas necessidades fisiológicas, desejos e, principalmente, pelo grupo social no qual se está inserido (PECCINI, 2013). Nesse sentido, ao viajar, um turista ainda que queira conhecer a gastronomia local, sofrerá influência da sua cultura ao escolher o que comer. No trecho seguinte, a autora fala dessa relação:

Para os turistas, nem tudo é comida, pois, dentro de um universo de alimentos oferecidos, eles farão seleções segundo a sua cultura, pois o gosto é produto da cultura. Mas a escolha do turista também pode a certo momento ser influenciado pela vontade de conhecer (comer) a cultura local, e neste momento fará escolhas para entender a cultura local, mesmo que para isso tenha que correr riscos, segundo o seu conceito cultural (PECCINI, 2013).

Para Nunes (2015), o turista busca durante a viagem conhecer a cultura e costume local, de variadas formas, principalmente através da alimentação. Neste sentido, é possível delinear duas vertentes da alimentação em turismo. Uma, relaciona-se com a promoção do turismo, pautado na alimentação local, isto é turismo gastronômico. E outra prática, mais conhecida e já habitual no setor, que é a alimentação enquanto necessidade básica.

Costa (2009) adverte que a gastronomia e o turismo devem estar em harmonia para atender os viajantes, propiciando um ambiente onde possam desfrutar da gastronomia local, conhecendo a cultura através da alimentação. De acordo com Schluter (2003), “a gastronomia, sem dúvida, está ganhando terreno como atração tanto para residentes como para turistas. Não só nutre o corpo e o espírito, mas faz parte da cultura dos povos”. A gastronomia, portanto, acaba por manter viva a cultura de um povo, transcendendo da sua função básica de nutrição.

A alimentação e o turismo são duas atividades, que estão interligadas diretamente, já que o turista necessita se alimentar para atender suas necessidades fisiológicas. Para isso é necessário que o setor de alimentos e bebidas, principalmente

em cidades turísticas, estejam preparados para receber aqueles turistas que sofrem alguma restrição alimentar (NUNES, 2015). Beni, 2011 (apud NUNES, 2015) diz que:

O mundo trouxe a atividade do turismo para o momento crucial do seu desenvolvimento, onde questões qualitativas cada vez mais exigem do setor, especialmente a realização de competitividade nos produtos, já que estamos em um contexto de crescente preocupação com os impactos ambientais, econômicos e sociais do turismo. O setor caracteriza-se pela supersegmentação da demanda e a flexibilidade da oferta, onde atender as restrições alimentares deve fazer parte deste contexto (BENI, 2001 apud Nunes, 2015).

É necessário atender os turistas de forma geral, suprimindo suas necessidades. A alimentação segura deve ser entendida como um direito do cidadão, assim como os meios se adaptam para receber portadores de necessidades especiais, é imprescindível que o setor A&B esteja apto a receber turistas com necessidades dietéticas especiais.

3 JUSTIFICATIVA

A oferta de café da manhã é uma atividade habitual nos meios de hospedagem, ainda que alguns destes cobrem separadamente pelo serviço. A oferta deste serviço é um aspecto favorável na relação turismo, hospitalidade e oferta de A&B.

É necessário o planejamento de cardápio diferenciado para os hóspedes com necessidades especiais dietéticas, aproximadamente 40% da população, visto que alguns alimentos podem causar danos à saúde desses indivíduos ou ir contra suas crenças e convicções.

Apesar da importância turística da cidade do Rio de Janeiro, não existem estudos que mostrem o perfil do café da manhã nos meios de hospedagem. É fundamental conhecer esta realidade da cidade do Rio de Janeiro, pois se trata do principal destino de lazer no país.

A partir do conhecimento do perfil de alimentação fornecida, será possível avaliar se os meios de hospedagem da cidade do Rio de Janeiro estão preparados para receber hóspedes com necessidades dietéticas especiais. Este estudo poderá subsidiar o planejamento de estratégias para melhorar a qualidade do atendimento aos hóspedes com restrições alimentares. Isto poderá contribuir para a melhoria da qualidade do atendimento aos hóspedes e para o fomento do turismo na cidade do Rio de Janeiro.

4 OBJETIVOS

4.1 Objetivo Geral

Avaliar o café da manhã oferecido nos meios de hospedagem da cidade do Rio de Janeiro.

4.2 Objetivos Específicos

- Identificar os tipos de serviços oferecidos no café da manhã nos meios de hospedagem da cidade do Rio de Janeiro.
- Averiguar a variedade de alimentos oferecidos no café da manhã dos meios de hospedagem da cidade do Rio de Janeiro.
- Verificar a disponibilidade de alimentos para dietas especiais nos meios de hospedagem da cidade do Rio de Janeiro.
- Avaliar o planejamento e produção dos alimentos para dietas especiais oferecidos nos meios de hospedagem da cidade do Rio de Janeiro.

5 METODOLOGIA

Trata-se de um estudo transversal, descritivo, realizado de 20 de julho a 20 de setembro de 2016 nos meios de hospedagem da cidade do Rio de Janeiro. Foram selecionados os 239 meios de hospedagem em operação da cidade do Rio de Janeiro cadastrados no sistema *Cadastur* (<<http://www.cadastur.turismo.gov.br>>), do Ministério do Turismo, sendo: 194 hotéis, 35 albergues, 3 estabelecimentos cama e café, 5 flats/apart hotéis, 1 pousada e 1 resort. Foram excluídos da pesquisa os motéis, porque não são incluídos na classificação do Ministério do Turismo como um meio de hospedagem (BRASIL, 2010).

Foi criado um questionário com 27 itens, divididos em 3 seções (APÊNDICE A). A primeira seção sobre caracterização do estabelecimento, contendo sete perguntas, e de acordo com a resposta do último item, que questionava o oferecimento de café da manhã, era direcionada para a próxima seção (em caso positivo) ou finalizava o questionário (em caso negativo). A seção seguinte, sobre o café da manhã, composta por cinco questões sendo a última determinante para a continuidade do questionário. A última seção, destinada apenas aos meios de hospedagem que ofereciam café da manhã com itens para dietas especiais, constituída por 15 perguntas.

Foi realizada validação de pares ou de conteúdo para avaliar se o instrumento é uma ferramenta adequada para atender aos objetivos da pesquisa (STREINER, *et al*, 2008). Esta avaliação foi realizada por três profissionais da área, que avaliaram a eficácia do mesmo em obter dados relevantes para pesquisa no que se refere ao café da manhã dos hotéis da cidade do Rio de Janeiro e o oferecimento de alimentos para dietas especiais.

Através do sistema *Cadastur* foram obtidas informações de contato e endereço dos meios de hospedagem. Foi então, enviado um *link* que direcionava ao questionário, que foi criado através da plataforma do Google – pesquisas e formulários online. No e-mail enviado a todos os estabelecimentos de hospedagem, solicitava-se que o questionário fosse respondido pelo gestor de alimentos e bebidas ou outro profissional apto a responder questões referentes ao café da manhã.

As análises foram realizadas para o total de estabelecimentos e segundo tipo do meio de hospedagem. A tabulação, análise dos dados e apresentação gráfica dos resultados foi realizada com auxílio do programa Excel, versão 2016.

6 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Dos 239 estabelecimentos cadastrados na cidade do Rio de Janeiro, 15 participaram da pesquisa, sendo 73,3% (n=11) hotéis e 26,7% (n=4) albergues. Nenhum albergue possui classificação quanto a estrelas do Ministério do Turismo e apenas um adota a classificação extraoficial. Dos hotéis, 81,8% (n=9) possui a classificação oficial do Ministério do Turismo sendo que dois (22,2%) também adotam uma classificação extraoficial (número de estrelas diferente do oficial). Um hotel utiliza apenas a classificação de acordo com o número de estrelas extraoficial.

Dos hotéis que possuem classificação do Ministério do Turismo 44,4% (n=4) são da categoria cinco estrelas. Três estão localizados na Zona Sul da cidade do Rio de Janeiro, sendo dois no bairro Copacabana e um no Leblon, e um está localizado na Barra da Tijuca, Zona Oeste da cidade. O único da categoria quatro estrelas, classificado pelo Ministério do Turismo, encontra-se na Zona Sul, no bairro Ipanema.

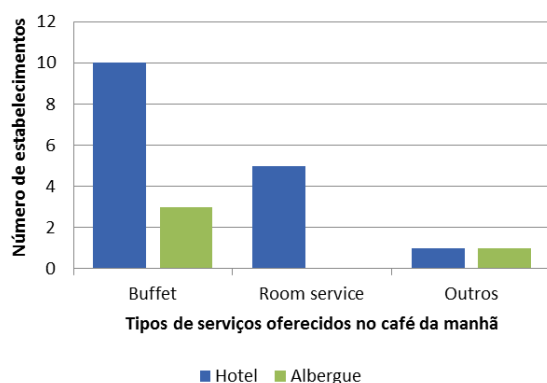
Os meios de hospedagem que usam classificação extraoficial, com a nomenclatura “estrelas”, estão descumprindo a Portaria Nº 100, de 16 de junho de 2011 do Ministério do Turismo o que institui o SBClass, estabelece os critérios de classificação e cria o Conselho Técnico Nacional de Classificação de Meios de Hospedagem (CTClass). De acordo com esta portaria a utilização da simbologia de estrelas é de uso exclusivo do Ministério do Turismo (BRASIL, 2011).

A média do número de leitos de albergues foi de 50 leitos. Entre os hotéis a média foi de 193,3 leitos. Nos albergues a capacidade máxima variou de 54 a 110 e nos hotéis de 52 a 1100 clientes.

Todos os meios de hospedagem ofereciam café da manhã. Somente um hotel, classificado pelo Ministério do Turismo como cinco estrelas, não inclui o café da manhã na diária (valor extra de R\$92). Segundo Portaria Ministerial Ministério do Turismo Nº100 (2011), todos os hotéis classificados pelo Ministério do Turismo devem oferecer café da manhã aos hóspedes, ainda que este não estejam inclusos na diária.

Como é possível observar no gráfico 1, 86,7% (n=13) dos meios de hospedagem pesquisados tem “buffet” no serviço do café da manhã. Destes, 30,8% (n=4) também possuem *room service* disponível para o café da manhã. Dois albergues declararam oferecer outros dois tipos de serviços, “porcionado” e “prato pronto”, sendo este último oferecido por um albergue que também oferece “buffet”.

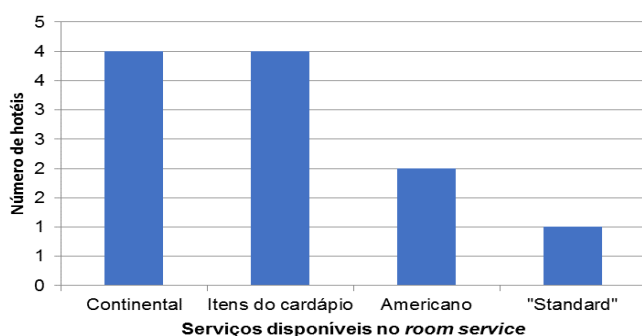
Gráfico 1 –Tipo de serviços disponível no café da manhã dos meios de hospedagem da cidade do Rio de Janeiro, 2016.



Fonte: A autora, 2016.

Dos hotéis que declaram oferecer café da manhã, isto é, 45,5% (n=5,) com tipo de serviço *room service* (gráfico 2), 80% (n=4) oferece café da manhã do tipo continental; 40% (n=2) oferece três serviços, sendo eles americano, continental e livre escolha de itens do cardápio; 20% (n=1) oferece livre escolha dos itens do cardápio; e 20% (n=1) oferece continental e "standard". Chon e Sparrowe, 2003, descrevem que o *room service* comumente não traz lucros significativos, ao contrário, muitas vezes representa prejuízo, quando visualizado individualmente. Todavia, este serviço é mantido, devido a necessidade em atender as necessidades e expectativas do cliente.

Gráfico 2 – Tipos de café da manhã disponíveis no *room service* dos hotéis da cidade do Rio de Janeiro, 2016.



Fonte: A autora, 2016.

Foi unanimidade a oferta de frutas in natura, pão, queijo, frios, geleia, leite e café no café da manhã dos estabelecimentos pesquisados. Outros produtos bastante ofertados são água (93,3%), achocolatado (93,3%), chá (86,7%), bolo simples (80%), cereal matinal (80%) (gráfico 3).

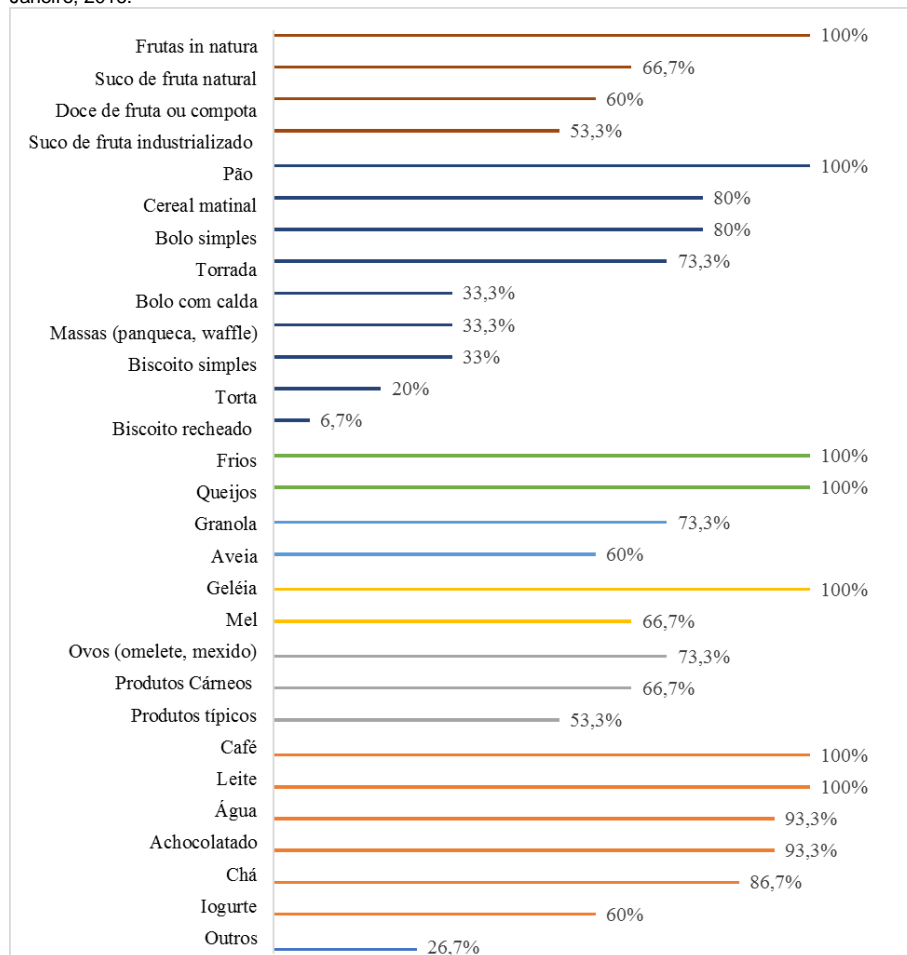
Os hotéis de categoria cinco estrelas, 36,6% (n=4) do total de hotéis, oferecem produtos típicos da culinária brasileira. Além disso, oferecem outros itens, como produtos da cozinha internacional, tais como “croque monsieur”, tomates recheados e sopa oriental.

Todos os albergues oferecem frutas in natura, pão, queijo, frios, geleia, leite, achocolatado, chá, café e água. Não foi encontrado oferecimento de nenhum produto típico na culinária brasileira nos albergues e apenas um oferece produtos cárneos, como bacon, linguiça e salsicha.

Dentre os hotéis de outras categorias, 63,4% (n=7) do total, foram semelhantes as ofertas de itens no café da manhã. A oferta de ovos foi em 85,7% (n=6) dos estabelecimentos que não são classificados como cinco estrelas, em 71,4% (n=5) houve oferta de bolo simples, suco natural da fruta e torrada. E 57,1% (n=4) houve também oferta de cereal matinal.

O Ministério da Saúde (2014) recomenda que no café da manhã sejam consumidos alimentos in natura ou minimamente processados, alimentos típicos regionais, ovos, frutas – que pode ser substituído por suco natural –, café puro, cereais, raízes e tubérculos. Em geral, os meios de hospedagem avaliados oferecem opções variadas de alimentos, adequados para uma dieta comum e equilibrada, ficando à critério do hóspede as escolhas alimentares.

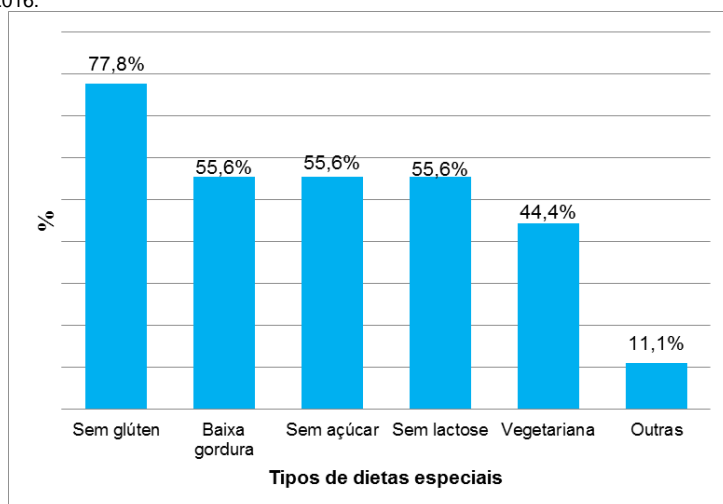
Gráfico 3 – Produtos servidos no café da manhã, nos meios de hospedagem da cidade do Rio de Janeiro, 2016.



Fonte: A autora, 2016.

Dos meios de hospedagem pesquisados 60% (n=9) declararam oferecer alimentos para dietas especiais. Dentre eles um é albergue e 88,9% (n=8) são hotéis. Em nenhum meio de hospedagem é cobrado valor adicional aos clientes que necessitam dessas preparações. Nos hotéis de categoria cinco estrelas é obrigatório o oferecimento preparações para dietas especiais (PORTARIA MINISTERAL, 2011). Sendo assim, todos os hotéis pesquisados dessa categoria, atendem a legislação, pois oferecem esses tipos de preparações.

Gráfico 4 – Tipos de dietas especiais oferecidas nos meios de hospedagem da cidade do Rio de Janeiro, 2016.



Fonte: A autora, 2016.

Dietas para restrição de glúten representaram 77,8% (n=7) da oferta de dietas especiais nos meios de hospedagem avaliados. Embora esses estabelecimentos ofereçam alimentos com restrição de glúten, é necessária precaução ao serem indicados a celíacos. Benati (2016) destaca os prejuízos para esses indivíduos caso consumam algum alimento que possa ter sido contaminado durante o processo produtivo, por isso é necessário cuidado e atenção nas etapas de produção. Segundo Araújo, *et al*, 2010, o oferecimento de alimentos *glúten free* possibilita a esse grupo de pessoas autonomia ao estarem fora de seus lares. De acordo com os autores, a alimentação durante viagens é uma das maiores preocupações dos celíacos.

Em dois dos meios de hospedagem que oferecem dietas especiais no café da manhã é perguntado no ato da reserva se o hóspede possui alguma restrição

alimentar. Quanto à planejamento de cardápio, 55,6% (n=5) declaram que não há planejamento diferenciado para hóspedes com restrições alimentares. Nos locais onde possuem planejamento diferenciado, os responsáveis são nutricionistas, chef de cozinha ou executivo ou gestor de alimentos e bebidas.

Vaz (2003, p. 87) e Braga (2008, p. 163), expressam a importância do planejamento de cardápio dentro dos serviços de alimentação, em diversos aspectos. A utilização de fichas técnicas de preparação pode auxiliar no planejamento de cardápio, controle de custos, padronização e qualidade das preparações, bem como no treinamento de funcionários.

Em 55,6% (n=5) dos meios de hospedagem que oferecem alimentos para dietas especiais não existe espaço reservado no “buffet” para esses alimentos. Em 33,4% (n=3) dos empreendimentos esses alimentos podem ser disponibilizados tanto na mesa do cliente, como na mesa do “buffet”. Em 77,8% (n=7) estão disponíveis somente na mesa do cliente e em 44,4% (n=4) estão dispostos apenas na mesa do buffet. Esses produtos são identificados por “display”/placa de mesa em 66,7% (n=6) dos casos, em um meio de hospedagem pode ser servido na mesa do cliente, como também possui alguns itens identificados através de “display”/placa na mesa do “buffet”.

Quanto à manipulação de produtos sem glúten e sem lactose, em 77,8% (n=7) dos casos há diferença em comparação com alimentos tradicionais que são servidos no café da manhã. Em 66,7% (n=6) dos estabelecimentos os produtos são preparados em locais diferentes, em relação aos outros alimentos. Benati (2016), fala da importância do local de manipulação de produtos sem glúten, para que não haja contaminação, acarretando em sérios prejuízos à celíacos. Ferreira e Seidman, 2007, tratam de como a contaminação cruzada, pode apresentar riscos para portadores de alergias alimentares, por isso é fundamental que área de produção de alimentos destinados a alérgicos deve ser separada.

Neste sentido foi criada pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) a RDC 26/2015 cujo principal objetivo é informar de forma clara aos consumidores sobre a presença ou traços de alimentos considerados alergênicos. Que são comumente associados a alergias alimentares. A resolução engloba alimentos e bebidas e os rótulos deverão informar a existência de 17 alimentos: trigo; crustáceos; ovos; peixes; amendoim; soja; leite de todos os mamíferos; amêndoa; avelã; castanha de caju; castanha do Pará; macadâmia; nozes; pecã; pistaches; pinoli; castanhas e látex natural (ANVISA, 2015).

Todos os funcionários em 100% dos meios de hospedagem têm conhecimento sobre dietas especiais e restrições alimentares. Em 55,6% (n=5) dos estabelecimentos há treinamento para o setor de alimentos e bebidas sobre o tema “dieta especial e restrição alimentar”. A frequência de treinamento encontrada foi de: a cada três, seis e doze meses, ao ser contratado e sempre que houver necessidade. Os profissionais responsáveis foram gestores de A&B; gerente de segurança alimentar; nutricionista; e gerente do restaurante. Para Vaz (2003); Powers e Barrows, 2004; Braga (2008), treinamento é a chave para oferta de produtos e serviços com qualidade.

Foram identificadas algumas fragilidades no estudo que serão descritas a seguir. Em primeiro lugar, a pesquisa foi realizada com o preenchimento do questionário *online*. A adoção deste método de aplicação contribui para maior participação dos meios de hospedagem em virtude da agilidade e praticidade para responder as questões. Em contrapartida, não é possível identificar se o respondente foi o profissional qualificado e indicado para esta atividade. Para tentar suprir essa limitação, ao apresentar a pesquisa via contato eletrônico e/ou por telefone foi solicitado que o gerente de alimentos e bebidas ou profissional responsável pelo planejamento do café da manhã respondesse ao questionário.

Embora a pesquisa tenha sido online, o número de meios de hospedagem participantes não é estatisticamente representativo do setor na cidade do Rio de Janeiro. Por esse motivo, os resultados aqui descritos são preliminares para caracterização do serviço de café da manhã oferecido e não podem ser extrapolados para cidade como um todo. Para tentar captar um maior número de estabelecimentos foram retornadas as ligações telefônicas para os 15 meios de hospedagem da categoria cinco estrelas (obrigados a oferecerem dietas especiais segundo classificação oficial do ministério) e o convite eletrônico enviado mais de uma vez.

Por fim, ausência de avaliação *in loco* não permitiu checar as informações obtidas através da aplicação do questionário online. Esta limitação foi prevista ao criar um questionário auto preenchido. Para avaliar a qualidade do instrumento desenvolvido foi realizado estudo de validação por pares para apreciação do questionário por especialistas no assunto.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A oferta de café da manhã foi declarada por todos os meios de hospedagem e de itens para DE por 60% (n=9) dos estabelecimentos. Estando presente preparações para DE em todos os meios de hospedagem da categoria cinco estrelas, atendendo os requisitos de classificação do Ministério do Turismo.

Foram identificados os tipos de serviços no café da manhã, sendo predominante o tipo de “buffet”, presente em 80% dos meios de hospedagem. Sobre a variedade de alimentos, foi constatada que há variedade na oferta de alimentos, e alguns alimentos comumente ingeridos no café da manhã (frutas in natura, pão, queijo, frios, leite e café) foram encontrados em todos os estabelecimentos.

Foram verificados que alguns estabelecimentos possuem planejamento de cardápio das dietas especiais, entretanto não foi possível constatar como eram realizados e nem se são corretos, pois para isso eram necessárias visitas nos locais que relataram possuir planejamento de cardápio diferenciado.

Ainda que alguns meios de hospedagem tivessem se comprometido a participar da pesquisa no contato realizado por telefone, muitos não responderam ao questionário, mostrando o desinteresse da rede hoteleira em colaborar com o estudo, que avaliou o café da manhã oferecido nos meios de hospedagem da cidade do Rio de Janeiro.

Sugere-se a criação de estratégias, por parte do Ministério do Turismo em parceria com as associações da rede hoteleira, para sensibilizar sobre a importância do tema para o fomento do turismo local. É fundamental também que sejam criados manuais de boas práticas na manipulação de alimentos para dieta especial, bem como guias para o treinamento de funcionários que atuam na área, visando a qualificação profissional, diminuindo as probabilidades de contaminação cruzada.

O planejamento de cardápio tanto de uma dieta comum quanto para dieta especial, é função de extrema importância para saúde financeira dos empreendimentos. Neste sentido, o profissional gastrônomo é um dos profissionais qualificado para desempenhar tal função. Pois na sua formação acadêmica são amplamente abordados a importância da gestão e da correta manipulação e escolhas de itens para dietas especiais, bem como técnicas de preparo da culinária nacional e internacional.

A inserção do gastrônomo nessa atividade, de planejamento de cardápio e treinamento dos manipuladores, é fundamental para satisfação ao cliente, no sentido do prazer ao comer, sem ferir suas necessidades fisiológicas ou valores ideológicos que o levaram a ser adepto de uma dieta restritiva.

Os meios de hospedagem precisam estar conscientes da importância de oferecer uma alimentação segura aos seus hóspedes, para atender não só aspectos biológicos e fisiológicos, mas social, na medida que estes possam vivenciar a experiência de viajar, alimentar-se no local onde estão hospedados, sem eventuais problemas. Além disso, estarão propiciando satisfação do cliente, fator essencial na hospitalidade comercial, com isso poderão fidelizar os clientes, aspecto positivo para o empreendimento e para o turismo local.

De modo geral, ainda que ofereçam alimentos para dietas especiais, os meios de hospedagem da cidade do Rio de Janeiro, ainda precisam se qualificar na oferta deste serviço, para garantir a segurança alimentar dos indivíduos que os consomem.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANVISA, Agência Nacional de Vigilância Sanitária. **RDC Nº 26, 02-06-2015**. Dispõe sobre os requisitos para rotulagem obrigatória dos principais alimentos que causam alergias alimentares. Brasília. 2015.
Disponível em: <<http://segurancaalimentar.mprs.mp.br/alergenicos/RDC-26-2015.pdf>>
Acesso em: 02 dez. 2016.

ANTUNES, João et al. Exposições acidentais na alergia alimentar. **Sociedade Portuguesa de Imunoalergologia**. p. 93-100. 2011
Disponível em: <<http://repositorio.chlc.min-saude.pt/handle/10400.17/1123>>
Acesso em: 21 de set. 2016

ARAÚJO, Halina Mayer Chaves et al. Doença celíaca, hábitos e práticas alimentares e qualidade de vida. **Revista de Nutrição**. Campinas. 23(3):467-474. 2010
Disponível em: <
http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/13947/1/ARTIGO_DoencaCeliacaHabitos.pdf>
Acesso em: 18 de nov. 2016

BARRETO, C. J.; CÉ, N. **Estudo da qualidade de serviços oferecidos em hotéis de Porto Alegre/RS**: oferta de alimentos isentos de glúten e lactose no café da manhã. **COMPETÊNCIA**. Porto Alegre. v.7, n.1, p. 79-95, jan./jun. 2014.
Disponível em: <<http://seer.senacrs.com.br/index.php/RC/article/view/149>>.
Acesso em: 4 de abr. 2016.

BASSO, Renata. Bioquímica e Metabolismo dos Lípidos. In: SILVA, Sandra Maria Chemin Seabra da; MURA, Joana D'Arc Pereira. **Tratado de Alimentação, Nutrição e Dietoterapia**. São Paulo: Roca, 2007. Seção 1, cap. 3, p. 60.

BENATI, Renata. **Contaminação Cruzada por Glúten em produtos sem glúten: O que são traços de glúten?**. Rio sem glúten. 2016.
Disponível em:
<http://www.riosemgluten.com/contaminacao_cruzada_por_gluten.htm>
Acesso em: 23 de nov. 2016.

BRAGA, Roberto M M. **Gestão da gastronomia**: custos, formação de preço, gerenciamento e planejamento do lucro. São Paulo, Senac, 2 ed, p. 163. 2008.

BRASIL. MINISTÉRIO DO TURISMO. **Cartilha de orientação básica:** Sistema Brasileiro de Classificação dos Meios de Hospedagem. Brasília. 2 ed. 2010. Disponível em: <<http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/downloadCartilha.action?tipo=1>>
Acesso em: 15 de out. 2016

BRASIL. MINISTÉRIO DO TURISMO. **Manual de Orientações para Cadastramento dos Prestadores de Serviços Turísticos no Ministério do Turismo.** Brasília. 1 ed. 2011. Disponível em: <http://www.cadastur.turismo.gov.br/cadastur/_jsp/jsp/manuais/manual-usuario-cadastur.pdf>
Acesso em: 13 de mai. 2016.

BRASIL. MINISTÉRIO DO TURISMO. **Portaria Nº 100, 16-06-2011.** Institui o Sistema Brasileiro de Classificação dos meios de hospedagem e outras providências. Brasília. 2011. Disponível em: <<http://www.turismo.gov.br/legislacao/?p=175>>
Acesso em: 17 de out. 2016.

BRASIL. INMETRO. **Portaria nº 273, 21-06-2011.** Dispõe normas técnicas do SBCClass. Brasília. 2011. Disponível em: <http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/downloads/portaria273_2011inmetro.pdf>
Acesso em: 17 de out. 2016.

BRASIL. MINISTÉRIO DO TURISMO. **Legislação turística.** Cadastur. Brasília. 2014. Disponível em http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/secretaria_politicas/dpd/MTur_-_fev2014.pdf
Acesso em: 15 de out. 2016.

BRASIL. MINISTÉRIO DO TURISMO. **Anuário Estatístico de Turismo 2016:** Ano base 2015. Brasília. V. 43. 2016. Disponível em: <file:///C:/Users/gt_na/OneDrive/Documentos/TCC/formata%C3%A7%C3%A3o/Anuario_Estatistico_Turismo_2016_2.pdf>
Acesso em: 25 de out. 2016.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Anuário Estatístico de 2014:** Ano base 2013. Brasília, v. 41, c. 2.12.1. 2014. Disponível em: <<http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/2016-02-04-11-53-05.html>>
Acesso em: 29 de jun. 2016.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Anuário Estatístico de 2015**: Ano base 2014. Brasília, v. 42, p. 94. 2015.

Disponível em:

<file:///C:/Users/gt_na/OneDrive/Documents/TCC/escrita/Anuario_Estatistico_Turismo_2015_2.pdf>

Acesso em: 29 de jun. 2016.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Anuário Estatístico de 2016**: Ano base 2015. Brasília, v. 43, p. 99. 2016.

Disponível em:

<file:///C:/Users/gt_na/OneDrive/Documents/TCC/escrita/Anuario_Estatistico_Turismo_2016_2.pdf>

Acesso em: 14 de jul. 2016.

BRILLANT- SAVARIN, Jean Anthelme. **A fisiologia do gosto**. Trad. Paulo Neves. São Paulo. 4 ed. 2004.

BRITTES, Cindy Lirio. Avaliação da busca por produtos alimentícios com fins especiais. In: Jornada de Pesquisa, 20, 2015. **Relatório técnico-científico**. 2015.

Disponível em:

<file:///C:/Users/gt_na/OneDrive/Documents/7%C2%BA%20PER%C3%8DODO/Card%C3%A1pios/4600-20107-1-PB.pdf>

Acesso em: 1 de dez. 2016.

COSTA, Ewerton Reubens Coelho. A gastronomia e sua contribuição para o turismo. **Revista Eletrônica de Turismo Cultural**. v. 3. n.1. 2009.

Disponível em:

<http://www.eca.usp.br/turismocultural/05_Gastronomia_e_turismo_Ewerton.pdf>

Acesso em: 18 de nov. 2016.

COUCEIRO, Patrícia et al. Padrão alimentar da dieta vegetariana. **Einstein**. 2008.

Disponível em:

<http://www.nutricaoemfoco.com.br/NetManager/documentos/padrao_alimentar_da_diet_vegetariana.pdf>

Acesso em: 17 de nov. 2016.

COUTINHO, Vanessa Fernandes *et al.* Bioquímica e Metabolismo dos Carboidratos. In: SILVA, Sandra Maria Chemin Seabra da; MURA, Joana D'Arc Pereira. **Tratado de Alimentação, Nutrição e Dietoterapia**. São Paulo: Roca, 2007. Seção 1, cap. 2, p. 26-27.

CADASTUR, Ministério do Turismo. Pesquisa de prestadores. **Meios de hospedagem**.2010.

Disponível em: <

<http://www.cadastur.turismo.gov.br/cadastur/PesquisarEmpresas.mtur>>

Acesso em: 21 de jun. 2016.

CRETELLA, Rafael Vivan et al. Alimentos *kosher* – revisão bibliográfica. **Revista Científica Eletrônica De Medicina Veterinária**. Ano V. n. 9. 2007.

Disponível em:

<http://faef.revista.inf.br/imagens_arquivos/arquivos_destaque/nvOsPsQLgFtPCfx_2013-5-27-15-51-56.pdf>

Acesso em: 21 de set. 2016.

ESTIMA, Camilla de Chermont Prochnik; ET AL. Fatores determinantes de consumo alimentar: por que os indivíduos comem o que comem?. **Revista Brasileira de Nutrição Clínica**. 2009.

Disponível em:

<http://www.producao.usp.br/bitstream/handle/BDPI/14114/art_ESTIMA_Fatores_determinantes_de_consumo_2009.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Acesso em: 17 de nov. 2016.

FELIX, Nilo Sérgio. Um novo capítulo para o turismo brasileiro. **Jornal do Turismo**. [2016].

FERREIRA, Cristina Targa; SEIDMAN, Ernest. Alergia alimentar: atualização prática do ponto de vista gastroenterológico. **Jornal de Pediatria**. Porto Alegre, v. 83, n. 1, p. 7-20, 2007.

Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0021-75572007000100004&lng=en&nrm=iso>.

Acesso em: 17 de nov. 2016.

FIGUS, Cinzia. 375 milhões de vegetarianos em todo o mundo. Todas as razões para um estilo de vida verde. **Expo 2015**. 27 de out de 2014. Lifestyle.

Disponível em: <<http://www.expo2015.org/magazine/en/lifestyle/375-million-vegetarians-worldwide.html>>

Acesso em: 17 de nov. 2016.

FREDERICK, Sandra (Coord.); et al. **Anuário Estatístico de 2014**. Rio de janeiro: Observatório de Turismo, Sedtur, TurisRio, [2015?].

Disponível em:

<<http://www.turisrio.rj.gov.br/downloads/Anu%C3%A1rio%20Estat%C3%ADstico%202014.pdf>>

Acesso em: 29 de jun. 2016.

Formatado: Português (Brasil)

GARCIA, Monic Macedo Alves; FERNANDES, Marilne Thomazello Mendes. A revolução alimentar: da cozinha aos *fast foods*. In: Encontro Latino Americano De Iniciação Científica, 14, UNIVAP (Universidade Paulista). 2010.
Disponível em:
<http://www.inicepg.univap.br/cd/INIC_2010/anais/arquivos/RE_0906_0969_01.pdf>
Acesso em: 17 de nov. 2016.

IBOPE, Instituto Brasileiro de Opinião e Estatística. Dia Mundial do Vegetarianismo: 8% da população brasileira afirma ser adepta do estilo. **Notícias**. 2012.
Disponível em: <<http://www.ibope.com.br/pt-br/noticias/Paginas/Dia-Mundial-do-Vegetarianismo-8-da-populacao-brasileira-afirma-ser-adepta-ao-estilo.aspx>>
Acesso em: 1 de dez. 2016.

JACOB; Cristina Miuki Abe; ET AL. Alergia alimentar. In: SILVA, Sandra M. Chemin; MURA, Joana D'Arc Pereira. **Tratado de alimentação, nutrição e dietoterapia**. São Paulo. 2007.

JUNIOR, Darse. Mais de 6,4 milhões de turistas estrangeiros visitaram o Brasil em 2014. **Ministério do Turismo**. Brasília, 13 de jul. 2015. Últimas notícias. Disponível em: < <http://www.turismo.gov.br/ultimas-noticias/5227-mais-de-6,4-milh%C3%B5es-de-turistas-estrangeiros-visitaram-o-brasil-em-2014.html>>
Acesso em: 13 de mai. 2016.

LASHLEY, Conrad. MORRISON, Alison. **Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**. Trad. Carlos David Szlak. Barueri, SP. 2004.

LASHLEY, Conrad. Hospitalidade e hospitabilidade. **Revista Hospitalidade**. V. 12. N. especial. 2015. Disponível em: < file:///C:/Users/gt_na/OneDrive/Documentos/TCC/referencias%20bibliograficas/LASHLEY%202015.pdf>
Acesso em: 13 de mai. 2016.

LEAL, Aline; CRISTALDO, Heloisa. **Intolerância à lactose**. 2013.
Disponível em:
<<http://agenciabrasil.ebc.com.br/noticia/2013-05-30/cerca-de-40-da-populacao-brasileira-tem-intolerancia-lactose>>.
Acesso em: 15 de ago. 2016.

LOCKWOOD, Andrew; JONES, Peter. Administração das operações de hospitalidade. In: LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. **Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**. Trad. Carlos David Szlak. Barueri, SP. 2004. P. 225, 228.

LYNCH, Paul; MACWHANNELL, Doreen. Hospitalidade doméstica e comercial. In: LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. **Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**. Trad. Carlos David Szlak. Barueri, 2004. P. 145 – 165.

MALTA, Deborah Carvalho et al. A construção da vigilância e prevenção das doenças crônicas não transmissíveis no contexto do Sistema Único de Saúde. **Epidemiologia**. Serv. Saúde, Brasília, v. 15, n. 3, p. 47-65, set. 2006.

Disponível em <http://scielo.iec.pa.gov.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-49742006000300006&lng=pt&nrm=iso>.

Acesso em: 21 de set. 2016.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Guia alimentar para população brasileira**. 2 ed. Brasília. 2014.

Disponível em:

<http://189.28.128.100/dab/docs/portaldab/publicacoes/guia_alimentar_populacao_brasileira.pdf>

Acesso em: 23 de nov. 2016..

MOURA, Priscilla Negrão. **Suplementação de prebiótico na prevenção de manifestações alérgicas em lactentes**. 2016. 91 f. Tese (Doutorado em Medicina Interna) – Pós-graduação em Medicina Interna, Setor de Ciências da Saúde, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2016.

Disponível em: <<http://acervodigital.ufpr.br/bitstream/handle/1884/43872/R%20-%20T%20%20PRISCILLA%20NEGRAO%20DE%20MOURA.pdf?sequence=3&isAllowed=y>>

Acesso em: 1 de dez. 2016.

NACONECY, Carlos. Ética e vegetarianismo. **Sociedade Vegetariana Brasileira**. 1 ed. p. 16- 25. 2015.

Disponível em:

<<https://drive.google.com/drive/u/0/folders/0B6viBfVC7GcZNWImVEpKcjltdnc>>

Acesso em: 1 de out. 2016.

NUNES, N. L. A. **“Hospitalidade na oferta de bens e serviços em alimentação ao turista com restrição alimentar”**. Brasília. Mestrado Profissional em Turismo – Universidade de Brasília. 2015.

Disponível em: <<http://www.repositorio.unb.br/handle/10482/18938>>.

Acesso em: 4 de abr. 2016.

OLIVEIRA, Karlla Karinne Gomes de; *et al.* As Leis Dietéticas da Culinária Judaica. **Contextos da Alimentação**. Senac, v.1, n. 2, 2012.

Disponível em: < <http://www3.sp.senac.br/hotsites/blogs/revistacontextos/index.php/vol-1-no-2-ano-2012/>>

Acesso em: 2 de dez. 2016.

O'MAHONY, Barry. “Explorando o impacto do modelo de abordagem dos três domínios sobre a oferta privada, social e comercial de hospitalidade”. **Revista Hospitalidade**. V. 12. N. especial. 2015.

Disponível em: <
file:///C:/Users/gt_na/OneDrive/Documentos/TCC/referencias%20bibliograficas/3%20diminios.pdf>
 Acesso em: 22 de nov. 2016.

PICCINI, Rosana. A gastronomia e o turismo. **Rosa dos Ventos**. v. 5. n. 2. 2013.
 Disponível em: <
<http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/1734>>
 Acesso em: 18 de nov. 2016.

PORTAL BRASIL. **Rio e SP são os destinos mais visitados por estrangeiros**.
 Turismo. Brasília. 2014
 Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/turismo/2014/12/rio-e-sp-sao-os-destinos-mais-visitados-por-estrangeiros>>
 Acesso em: 29 de jun. 2016.

PORTAL DA SAÚDE. **Fatores de risco**: alimentação não saudável. Ministério da Saúde, 2014.
 Disponível em: <<http://portalsaude.saude.gov.br/index.php/o-ministerio/principal/leia-mais-o-ministerio/671-secretaria-svs/vigilancia-de-a-a-z/doencas-cronicas-nao-transmissiveis/11228-descricao-da-doenca>>
 Acesso em: 17 de nov. 2016.

PORTARIA MINISTERIAL MTUR Nº100. **Matrizes de Classificação de Meios de Hospedagem**. 2011.
 Disponível em: <<http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/downloadRegulamento.action?tipo=1>>
 Acesso em: 1 de out. 2016.

PORTUGAL. MINISTÉRIO DE EDUCAÇÃO E CIÊNCIA. **Alergia Alimentar**. 2012.
 Disponível em:
 <file:///C:/Users/gt_na/OneDrive/Documentos/TCC/referencias%20bibliograficas/alergia%20alimentar.pdf>
 Acesso em: 15 de out. 2016.

RODRIGUES, Heloisa de Almeida Fernandes. Alimentação como fonte de sociabilidade e de hospitalidade. In: **SINAIS - Revista Eletrônica**. Ciências Sociais. Vitória. n.12, v.1. 2012. pp. 85 – 100.
 Disponível em: <<http://periodicos.ufes.br/sinais/article/view/5853>>
 Acesso em: 18 de nov. 2016.

SAMPAIO, Vanessa. RJ ganhou 390 mil turistas estrangeiros a mais em 2014. **Ministério do Turismo**. Brasília, 8 de jul. de 2015. Últimas notícias. Disponível em:
 <<http://www.turismo.gov.br/ultimas-noticias/5229-rj-ganhou-390-mil-turistas-estrangeiros-a-mais-em-2014.html>>.

Acesso em: 13 de mai. 2016.

SCHLUTER, Regina G. Gastronomia e turismo. São Paulo: Editora Aleph, 2003.
SOLÉ, Dirceu; ET AL. Consenso Brasileiro sobre alergia alimentar: 2007. **Revista Brasileira de Imunopatologia**. V. 31. N 2. 2008.

Disponível em:

<<http://www.funcionali.com/php/admin/uploaddeartigos/Consenso%20Brasileiro%20sobre%20Alergia%20Alimentar.pdf>>

Acesso em: 17 de nov. 2016.

Formatado: Inglês (Estados Unidos)

STREINER, D. L.; NORMAN, G. R. "**Health Measurement Scales**. A practical guide to their development and use". 4.ed. Oxford University Press: New York, 2008.

TELFER, Elizabeth. "A filosofia da hospitalidade". In: LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. **Em busca da hospitalidade**: perspectivas para um mundo globalizado. Trad. Carlos David Szlak. Barueri, SP. 2004. P. 53.

VAZ, Célia Silvério. **Alimentação de coletividade**: uma abordagem gerencial. Brasília, 2 ed, p. 87. 2003.

APÊNDICE

Apêndice A - Questionário para avaliação dos produtos oferecidos no café da manhã nos meios de hospedagem na cidade do Rio de Janeiro

1ª Sessão: identificação do estabelecimento

1. Nome do estabelecimento de hospedagem:
2. Categoria do meio de hospedagem:
 - ☐ Albergue
 - ☐ Cama e Café
 - ☐ Flat/ Apart Hotel
 - ☐ Hotel
 - ☐ Hotel Fazenda
 - ☐ Hotel Histórico
 - ☐ Pousada
 - ☐ Resort
3. Classificação do meio de hospedagem (De acordo com SBClass/ Cadastur/Ministério do Turismo.):
 - ☐ 1 Estrela
 - ☐ 2 Estrelas
 - ☐ 3 Estrelas
 - ☐ 4 Estrelas
 - ☐ 5 Estrelas
 - ☐ Não possui classificação oficial do Ministério do Turismo
4. Auto classificação (extra oficial):
 - ☐ 1 Estrela
 - ☐ 2 Estrelas
 - ☐ 3 Estrelas

- ☐ 4 Estrelas
- ☐ 5 Estrelas
- ☐ Não adota classificação extra oficial.

5. Número de leitos:

6. Capacidade máxima (número de hóspedes):

7. O estabelecimento oferece café da manhã?

- ☐ Sim ☐ Não

2ª Sessão: Café da manhã

1. O café da manhã está incluso na diária?

- ☐ Não (responder o item 1.1) ☐ Sim (pular para item 2)

1.1. Qual o valor do café da manhã (R\$)? (Favor descrever valor mínimo e valor máximo, caso possua mais de um preço).

2. Qual(is) tipo(s) de serviço(s) é/são disponível(eis) no café da manhã? (Pode marcar mais de uma opção).

- ☐ Buffet (pular para item 4)
- ☐ À la carte (responder item 3)
- ☐ *Room service* (responder item 3)
- ☐ Outro: _____

3. Qual(is) tipo(s) de café da manhã está(ão) disponível(is) nos serviços à la carte/*room service*? (Pode marcar mais de uma opção).

- ☐ Americano
- ☐ Continental
- ☐ Livre escolha (itens do cardápio)
- ☐ Não se aplica
- ☐ Outro: _____

4. Quais itens são oferecidos no café da manhã? (Marcar todos os itens oferecidos).

- ☐ Fruta in natura
- ☐ Suco de fruta natural
- ☐ Doce de fruta ou compota
- ☐ Suco de fruta industrializado
- ☐ Pão
- ☐ Bolo simples
- ☐ Cereal matinal
- ☐ Torrada
- ☐ Biscoito simples
- ☐ Bolo com calda
- ☐ Massas (panqueca, waffle, etc)
- ☐ Torta
- ☐ Biscoito recheado
- ☐ Granola
- ☐ Aveia
- ☐ Geleia
- ☐ Mel
- ☐ Frios
- ☐ Queijo
- ☐ Ovos (mexido, omelete, etc)
- ☐ Produtos cárneos (bacon, salsicha, etc)
- ☐ Produtos típicos (pão de queijo, tapioca, aipim)
- ☐ Café
- ☐ Leite
- ☐ Água
- ☐ Achocolatado
- ☐ Chá
- ☐ Iogurte
- ☐ Outros: _____

5. No café da manhã são oferecidos produtos para dietas especiais?

☐ Não ☐ Sim

3ª Sessão: Dietas especiais

1. Qual(is) dieta(s) especial(is) é/são oferecido(s)? (Pode marcar mais de uma opção).

☐ Baixo teor de gordura

☐ Sem açúcar

☐ Sem glúten

☐ Sem lactose

☐ Vegetariana/vegana

☐ Outro: _____

2. Existe custo adicional para o hóspede que necessite de dieta especial?

☐ Não (pular para o item 3)

☐ Sim (responder item 2.1)

2.1. Qual o valor?

3. É perguntado ao hóspede, no momento da reserva, se ele possui a necessidade de alguma dieta especial?

☐ Não ☐ Sim

4. Existe um planejamento de cardápio diferenciado para hóspedes com restrições alimentares?

☐ Não (pular para o item 5)

☐ Sim (responder item 4.1)

4.1. Em caso positivo, quem é o responsável (cargo do funcionário)?

5. Como são disponibilizados os alimentos para dietas especiais? (Pode marcar mais de uma opção).

- ☐ Na mesa do cliente
- ☐ Na mesa do buffet
- ☐ Outro: _____

6. Existe um espaço reservado na mesa do buffet de café da manhã para alimentos de dietas especiais?

- ☐ Não ☐ Sim

7. Como os alimentos para dietas especiais são identificados?

- ☐ Display/ placa
- ☐ Cartaz
- ☐ Servido na mesa do cliente
- ☐ Outro: _____

8. Há diferença na manipulação dos alimentos sem glúten e sem lactose em comparação com os alimentos tradicionais servidos no café da manhã?

- ☐ Não ☐ Sim

9. Os alimentos sem glúten e sem lactose são manipulados em local exclusivo ou são produzidos na cozinha com os demais itens oferecidos no café da manhã?

- ☐ Não ☐ Sim

10. Os funcionários responsáveis pela preparação do café da manhã têm conhecimento sobre dietas especiais e restrições alimentares?

- ☐ Não ☐ Sim

11. Existe algum treinamento para o setor de alimentos e bebidas referente a informações sobre dietas especiais e restrições alimentares?

- ☐ Não (enviar o questionário)
- ☐ Sim (responder item 11.1)

11.1. Com que frequência é aplicado esse treinamento?

- ☐ A cada 6 meses
- ☐ A cada 12 meses
- ☐ Ao ser contratado
- ☐ Outro: _____

11.2. Quem aplica o treinamento (cargo do funcionário)?